

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»  
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**Кафедра обліку і аудиту**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
з навчальної дисципліни  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Рівень вищої освіти  
Галузь знань  
Спеціальність  
Освітня програма  
Статус дисципліни  
Мова навчання

**Перший (бакалаврський) рівень  
24 Сфера обслуговування  
241 Готельно-ресторанна справа  
Готельно-ресторанна справа  
Вибіркова  
Українська**

**Ужгород-2021**

**УДК 640.412/.43-021.4-047.64(072)**

**M54**

Методичні рекомендації з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 Сфера обслуговування зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа / Укладач: В.В. Левкулич – Ужгород, - ДВНЗ УжНУ. – 2021, - 37 с.

**Укладач:**

Левкулич Вікторія Вікторівна, к.е.н., доцент кафедри обліку і аудиту ДВНЗ «УжНУ».

**Рецензенти:**

**Колісник Галина Миколаївна** – доктор економічних наук, професор, професор кафедри обліку і аудиту ДВНЗ «УжНУ», м. Ужгород

**Шулла Роман Степанович** - кандидат економічних наук., доцент кафедри обліку і аудиту ДВНЗ «УжНУ», м. Ужгород.

**Відповідальний за випуск: Даньків Йосип Якимович** – к.е.н, професор, завідувач кафедри обліку і аудиту ДВНЗ «Ужгородський національний університет».

Розглянуто та рекомендовано до друку і використання у навчальному процесі на засіданні кафедри обліку та аудиту ДВНЗ «УжНУ» 2 березня 2021року, №10

Схвалено і рекомендовано до друку і використання у навчальному процесі науково-методичною радою економічного факультету ДВНЗ «УжНУ», 3 березня 2021року, №2.

Навчально-методичне видання розроблене з метою забезпечення здобувачів вищої освіти методичними рекомендаціями щодо самостійного вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві». Методичні рекомендації розраховані на студентів денного та заочного відділень факультету туризму та міжнародних комунікацій ДВНЗ «Ужгородський національний університет», що навчаються за галуззю знань: 24 Сфера обслуговування, спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа, освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа, першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Методичні рекомендації включають типову програму, рекомендацій щодо вивчення окремих тем, виконання практичних занять, тематику самостійної роботи, порядок поточного та підсумкового оцінювання, перелік рекомендованої літератури, який може бути використаний при самостійному вивченні дисципліни в умовах кредитно-модульної організації навчального процесу студентами спеціальності Готельно-ресторанна справа вищих навчальних закладів.

© В.В. Левкулич, 2021

© ДВНЗ «УжНУ», 2021

## ЗМІСТ

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві».....	4
2. МЕТА, ПРЕДМЕТ, ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві».....	5
2.1. Інтегральна, загальні та фахові компетентності.....	5
3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	6
4. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ.....	6
5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ .....	7
6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ .....	10
6.1. Зміст навчальної дисципліни.....	10
6.2. Структура навчальної дисципліни .....	12
6.3. Теми практичних занять .....	14
6.4. Самостійна робота .....	29
7. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ЩО ВІНОСИТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ».....	31
8. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА.....	32
9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА.....	32

**1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**«Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»**

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
<u>Кількість кредитів ЄКТС – 3,5</u>	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 105	IV	IV
<u>Кількість модулів – 2</u>	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання:  аудиторних – 3  самостійної роботи студента – 3	I	II
	Лекції:	
	36	10
	Практичні (семінарські):	
	14	4
Вид підсумкового контролю: залік	Лабораторні:	
	-	-
Форма підсумкового контролю: усне опитування	Самостійна робота:	
	55	91

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 52/48

для заочної форми навчання – 13/87

## **2. МЕТА, ПРЕДМЕТ, ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»**

Метою лекційного курсу з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» є формування у студентів галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» системи знань про управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, а також практичних навичок в сфері управління якістю.

### **Завданнями даного курсу є:**

- визначення категоріального апарату управління якістю продукції і послуг та його місця у системі інших категорій загального менеджменту;
- вивчення теоретичних та методологічних основ управління якістю продукції і послуг;
- дослідження еволюції підходів до управління якістю;
- визначення теоретичних та методичних основ формування, стандартизації, сертифікації, оцінки результативності та ефективності систем управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

### **2.1. Інтегральна, загальні та фахові компетентності**

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти здатності розв'язувати професійні проблеми та практичні завдання як в процесі навчання, так і в процесі роботи на основі таких **компетентностей**:

#### ***Інтегральна компетентність:***

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у процесі навчання і в господарській діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідної науки і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.
--

#### ***Загальні компетентності (ЗК)***

ЗК06	Здатність до аналізу і синтезу соціально-значущих проблем та процесів.
ЗК07	Здатність до організації і планування соціально-економічних явищ.
ЗК11	Уміння знаходити та аналізувати інформацію з різних джерел.

#### ***Фахові компетентності спеціальності (ФК)***

ФК 01	Здатність застосовувати сучасні методи для аналізування тенденцій і перспектив розвитку індустрії гостинності; знання особливості функціонування закладів готельного та ресторанного господарства, курортів; форми управління підприємствами індустрії гостинності в Україні та світі.
ФК 02	Знання нормативно-правових актів, які регулюють діяльність підприємств готельного, ресторанного господарства, курортів; призначення та особливості проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг.
ФК 04	Уміння організовувати ефективну взаємодію всіх підрозділів, цехів, дільниць та інших структур закладу ресторанного, готельного господарства, санаторно - курортного закладу.

ФК 08	Здатність вивчати та аналізувати потреби споживачів та забезпечувати високий рівень сервісу у підприємствах індустрії гостинності.
ФК 10	Уміти організовувати і проводити роботи з удосконалення організації виробництва, впровадження прогресивної технології, підвищення якості продукції, ефективного використання техніки та інших ресурсів, підвищення професійної майстерності працівників.

### 3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Передумовами вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» є опанування таких навчальних дисциплін (НД) освітньої програми (ОП):

Шифр за ОП	Назва освітньої компоненти (навчальної дисципліни)
Б.Н.Г.04	Основи наукових досліджень
Б.Н.ПП.10	Організація готельного господарства
Б.Н.ПП.11	Організація ресторанного господарства
Б.Н.ПП.12	Економіка готельно-ресторанного підприємства
Б.Н.ПП.12.01	Менеджмент готельно-ресторанного підприємства
Б.Н.ПП.12.02	Маркетинг готельного і ресторанного господарства

### 4. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми «Готельно-ресторанна справа», вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Здатність працювати з інформацією, у тому числі в глобальних комп'ютерних мережах.	ПРН 2
Уміння обґрунтовувати управлінські рішення та спроможність забезпечувати їх правомочність за результатами оцінювання і прогнозування соціальних, економічних, політичних та інших подій.	ПРН 3
Використання нормативних і правових документів у сфері обслуговування.	ПРН 6
Здатність адаптуватися до нових ситуацій у професійній діяльності.	ПРН 8
Здатність виконувати професійну діяльність у відповідності до стандартів якості, формувати нові ідеї (креативність).	ПРН 9
Здатність працювати самостійно і автономно.	ПРН 11

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»:

Очікувані результати навчання з дисципліни	Шифр ПРН
Здатність до збору, опрацювання та аналізу інформації щодо сучасних тенденцій управління якістю продукції та послуг на підприємствах	ПРН 2

готельно-ресторанного господарства, отриманої з різноманітних джерел, в тому числі глобальних комп'ютерних мереж.	
Уміння обґрунтовувати управлінські рішення щодо забезпечення та покращення якості продукції та послуг, а також спроможність забезпечувати їх правомочність за результатами оцінювання і прогнозування соціальних, економічних, політичних та інших подій.	ПРН 3
Використання нормативних і правових документів, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність, пов'язану з управлінням якістю продукції та послуг (ISO 9001 – стандарти менеджменту якості, ISO 14001 – стандарти екологічного менеджменту, OHSAS 18001 – стандарти професійної безпеки та охорони праці, SA 8000 – стандарти соціального і етичного менеджменту, ISO/IEC 17799 – стандарти менеджменту інформаційної безпеки підприємств готельного та ресторанного господарства та інші).	ПРН 6
Здатність адаптуватися до нових ситуацій у професійній діяльності, зокрема застосовувати сучасні новітні інформаційні та сервісні технології для організації роботи підприємств готельного та ресторанного бізнесу з метою вдосконалення менеджменту якості продукції та послуг	ПРН 8
Здатність виконувати професійну діяльність у відповідності до стандартів якості, формувати нові ідеї, розробляти нові види послуг, визначати напрями модернізації технологічних і виробничих процесів, застосовуючи різноманітні методи управління якістю (метод «точно в строк», бенчмаркінг, реінжиніринг бізнес процесів, метод розгортання функції якості, методологію постійного поліпшення якості Кайзен та інші).	ПРН 9
Здатність працювати самостійно і автономно, приймати обґрунтовані рішення з питань управління якістю продукції та послуг та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності	ПРН 11

## 5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

### Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання.

Специфіка викладання навчальної дисципліни «**Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві**» полягає у використанні трьох видів контролю: поточного, модульного і підсумкового.

У процесі викладання навчальної дисципліни «**Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві**» передбачене застосування як академічних, традиційних, так і проблемно-орієнтованих, інноваційних інтерактивних навчальних технологій. А у процесі виконання студентом самостійної роботи, перевага надається ініціативному самонавчанню, що дозволяє в межах загальних тем обирати і досліджувати проблемні питання за інтересами.

Оцінювання знань студентів здійснюється відповідно до положень «Про організацію освітнього процесу в Державному вищому навчальному закладі «Ужгородський національний університет»» (п.5.2, 5.3), «Про порядок та методику проведення семестрових (курсівих) екзаменів і заліків в Ужгородському національному університеті» затверджених наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» №698/01-17 від 08.05.2015 р. та «Про оцінювання навчальних досягнень студентів ДВНЗ «УжНУ» за кредитно-модульною системою» затвердженого наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 503/01-17 від 03.03.2015 р. (п.2.2.).

Оцінювання знань студента здійснюється за 100-бальною шкалою. Максимальна кількість балів при оцінюванні знань за поточну успішність становить 50 балів, на модулі – 50 балів.

**Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання.**

Поточний контроль рівня знань студентів передбачає перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи.

**Поточний контроль здійснюється за напрямками:**

**Поточний контроль** знань здійснюється за такими складовими: перевірка знань студента на семінарських заняттях, контроль за виконанням індивідуальних завдань та самостійної роботи. Кожен вид навчальної роботи студента оцінюється певною кількістю балів відповідно до нижче наведених *основних критеріїв*. Сумарна кількість балів за кожен вид навчальної діяльності наведена в таблиці 2.

Оцінюються:

- усні відповіді на семінарських заняттях;
- активність у дискусіях, вміння аргументувати власну позицію;
- виконання практичних завдань;
- контрольні тестування;
- підготовка усних доповідей;
- підготовка презентації та її захист;
- підготовка проекту та його захист тощо.

**Максимальна оцінка поточного контролю становить 50 балів.**

**Таблиця 1.**

**Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни**

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Доповідь з презентацією	6	6×5=30	5	5×5=25
Опитування	6	6×3=18	5	5×2=10
Письмове тестування при тематичному оцінюванні	6	2	5	5×3=15
Модульна контрольна робота	1	50	1	50
<b>Разом</b>		<b>100</b>		<b>100</b>

**Модульне контрольне оцінювання (МКО)** проводиться в письмовій формі. Завдання для МКО включає два теоретичні питання (кожне оцінюється максимально в 15 балів) і двадцять тестових завдань (максимально 20 балів). **Максимальна кількість балів за МКО – 50.**

Сумарна кількість балів модульного контролю визначається як середнє арифметичне балів за два модулі і складає максимум 100 (таблиця 2).



Таблиця 2.

Розподіл балів, які отримують студенти						Сума
Поточне оцінювання та індивідуальна робота						
<b>Модуль 1</b>						50
Поточне оцінювання						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	
8	6	8	10	8	10	
Модульне контрольне оцінювання №1						
<b>Разом за модуль 1</b>						<b>100</b>
<b>Модуль 2</b>						50
Поточне оцінювання						
T7	T8	T9	T10	T11		
10	10	10	10	10		
Модульне контрольне оцінювання №2						
<b>Разом за модуль 2</b>						<b>100</b>
<b>Модульний контроль</b>						<b>100</b>
<b>Підсумкове оцінювання (залік)</b>						<b>100</b>

Допуск студента до підсумкового контролю знань здійснюється відповідно до діючих в університеті вище зазначених положень.

**Підсумковий контроль** (залік) проводиться у відповідності розкладу заліково-екзаменаційної сесії, в усній формі.

Підсумковий контроль проводиться за навчальним матеріалом, визначеним цією робочою навчальною програмою у повному обсязі. До екзаменаційного білету включено три теоретичні питання.

**Максимальна оцінка з підсумкового (семестрового) контролю становить 100 балів.**

**Бали, отримані студентом конвертуються в підсумкову оцінку з дисципліни у відповідності до шкали оцінювання (таблиця 3).**

Таблиця 3.

## Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	Зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

**Основними критеріями**, що характеризують рівень компетентності студента при оцінюванні результатів поточного та підсумкового контролів з навчальної дисципліни, є:

- виконання всіх видів навчальної роботи, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни;
- глибина і характер знань навчального матеріалу за змістом навчальної дисципліни, що міститься в основних та додаткових рекомендованих літературних джерелах;
- характер відповідей на поставлені питання (вичерпність, чіткість, лаконічність, логічність, послідовність тощо);
- вміння оперувати фаховою інформацією, і насамперед визначеною обсягом програми цієї навчальної дисципліни;
- вміння аналізувати достовірність одержаних результатів;
- вміння аналізувати явища, що вивчаються, у їх взаємозв'язку і розвитку;
- здатність формулювати власні аналітичні висновки та оцінки різних аспектів предмету вивчення цієї дисципліни.

Оцінювання результатів усіх форм контролю передбачено у 100-бальній шкалі.

## 6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### 6.1. Зміст навчальної дисципліни

<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I</b> <b>ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ</b>	
<b>Тема 1. Теоретичні основи управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства</b>	Актуалізація проблеми якості для підприємств готельно-ресторанного господарства. Завдання організацій готельно-ресторанного господарства в сфері поліпшення якості продукції та послуг і використання системного підходу до управління якістю. Еволюція підходів до визначення поняття «якість». Чинники впливу на якість продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Понятійно-категоріальний апарат управління якістю послуг.
<b>Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг</b>	Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту. Принципи управління якістю послуг.
<b>Тема 3. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг</b>	Основоположники концепцій управління якістю. Класичні методи менеджменту якості. Статистичні методи управління якістю. Циклічна модель управління якістю (Plan-Do-Check-Act). Концепція постійного поліпшення якості Дж.Джурана. Методи Г.Тагуті. Тріада Дж.Джурана. Нові методи менеджменту якості. Концепція «Точно в строк» (Just in Time – JIT). Реінжиніринг бізнес-процесів (Business Process Reengineering – BPR). Розгортання функцій якості (Quality Function Development – QFD) і концепція «будинку якості». Концепція «Шість сигм». Концепція постійного поліпшення (KAIZEN). Основні положення концепції загального управління

	якістю (Total Quality Management – TQM). Цикл управління в системі TQM. Основні стратегії TQM.
<b>Тема 4. Soft Skills і Hard Skills як основа ефективного управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b>	Поняття «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички) та їх роль в забезпеченні ефективного управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Основні відмінності «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички). Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії гостинності, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування.
<b>Тема 5. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств готельно-ресторанного господарства</b>	Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів». Модель сприйняття споживачами якості послуги. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств готельно-ресторанного господарства. Індексний метод визначення задоволеності споживачів. Національні індекси задоволеності споживачів.
<b>Тема 6. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення якості продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства</b>	Системний підхід до управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. Основні елементи системи управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості.
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II</b> <b>СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ</b> <b>УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-</b> <b>РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b>	
<b>Тема 7. Міжнародна стандартизація систем управління якістю</b>	Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000. Склад, коротка характеристика, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000. Міжнародні стандарти сімейства ISO 9000:2000 Системи менеджменту якості. Стандарти ISO серії 14000 Системи екологічного менеджменту. Міжнародний стандарт OHSAS 18001 Система керування професійною безпекою і здоров'ям. Міжнародний стандарт SA 8000:2001 Соціальна відповідальність. Інші стандарти ISO, вимоги яких покладені в основу систем менеджменту.
<b>Тема 8. Сертифікація продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства та систем управління якістю</b>	Сертифікація продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. Передумови та умови сертифікації систем якості. Міжнародне визнання сертифікатів. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.

<b>Тема 9. Створення системи управління якістю послуг на підприємстві готельно-ресторанного господарства</b>	Шляхи створення системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Розробка документації СУЯ. Впровадження систем якості і забезпечення їх функціонування на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Створення і впровадження інших систем менеджменту. Інтегровані системи менеджменту.
<b>Тема 10. Управління витратами на якість продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства</b>	Етапи формування та види витрат на управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. Інформаційна база аналізу та планування витрат на якість послуг в сфері готельно-ресторанного господарства. Методи аналізу витрат на якість послуг. Оцінювання ефективності витрат у системі управління якістю продукції та послуг.
<b>Тема 11. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості</b>	Проблеми, пов'язані з оцінкою ефективності систем менеджменту якості. Оцінка ефекту, одержуваного від систем менеджменту якості на основі соціологічних опитувань. Оцінка результативності діяльності організації в сфері якості з використанням критеріїв премій з якості. Оцінка результативності організації в сфері якості з використанням спрощених критеріїв премій з якості. Оцінка ефективності проекту з впровадження системи менеджменту якості.

## 6.2. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Форма навчання: денна				
	Усього	у тому числі			
лекції		практичні (семінарські)	індивідуальна робота	самостійна робота	
<b>І-й семестр</b> <b>ЗМІСЛОВИЙ МОДУЛЬ I</b> <b>ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ</b>					
Тема 1. Теоретичні основи управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства	<b>10</b>	4	1	–	5
Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг	<b>8</b>	2	1	–	5
Тема 3. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг	<b>11</b>	4	1	–	5
Тема 4. Soft Skills і Hard Skills як основа ефективного управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства	<b>8</b>	2	1	–	5

Тема 5. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств готельно-ресторанного господарства	<b>10</b>	4	1	–	5
Тема 6. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення якості продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства	<b>7</b>	2	1	–	5
Модульна контрольна робота	<b>2</b>	–	2	–	–
Разом за модуль 1	<b>56</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	–	<b>30</b>
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II</b> <b>СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b>					
Тема 7. Міжнародна стандартизація систем управління якістю	<b>7</b>	2	1	–	5
Тема 8. Сертифікація продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства та систем управління якістю	<b>9</b>	4	1	–	5
Тема 9. Створення системи управління якістю послуг на підприємстві готельно-ресторанного господарства	<b>11</b>	4	1	–	5
Тема 10. Управління витратами на якість продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства	<b>10</b>	4	1	–	5
Тема 11. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості	<b>10</b>	4	1	–	5
Модульна контрольна робота	<b>2</b>	–	1	–	–
Разом за модуль 2	<b>49</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	–	<b>35</b>
Разом за семестр	<b>105</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	–	<b>55</b>
Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Форма навчання: заочна				
	Усього	у тому числі			
		лекції	практичні (семінарські)	індивідуальна робота	самостійна робота
<b>II-й семестр</b>					
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I</b> <b>ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ</b>					
Тема 1. Теоретичні основи управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства	<b>9</b>	1	–	–	8
Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг	<b>9</b>	1	–	–	8
Тема 3. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг	<b>10</b>	2	–	–	8
Тема 4. Soft Skills і Hard Skills як основа ефективного управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства	<b>9</b>	1	–	–	8

Тема 5. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств готельно-ресторанного господарства	<b>11</b>	1	2	–	8
Тема 6. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення якості продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства	<b>8</b>	–	–	–	8
<b>Разом за модуль 1</b>	<b>56</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>–</b>	<b>48</b>
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II</b> <b>СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ</b> <b>ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО</b> <b>ГОСПОДАРСТВА</b>					
Тема 7. Міжнародна стандартизація систем управління якістю	<b>8</b>	–	–	–	8
Тема 8. Сертифікація продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства та систем управління якістю	<b>9</b>	1	–	–	8
Тема 9. Створення системи управління якістю послуг на підприємстві готельно-ресторанного господарства	<b>11</b>	1	2	–	8
Тема 10. Управління витратами на якість продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства	<b>10</b>	1	–	–	9
Тема 11. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості	<b>11</b>	1	–	–	10
<b>Разом за модуль 2</b>	<b>49</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>–</b>	<b>43</b>
<b>Разом за семестр</b>	<b>105</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>–</b>	<b>91</b>

### 6.3. Темі практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	<b>ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ЕВОЛЮЦІЯ ПІДХОДІВ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ</b> 1. Актуалізація проблеми якості для організацій індустрії гостинності. 2. Еволюція підходів до змісту поняття «якість». 3. Чинники впливу на якість готельно-ресторанних послуг. 4. Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід. 5. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту. 6. Принципи управління якістю послуг.	2
2.	<b>ТЕМА 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ. SOFT SKILLS I HARD SKILLS ЯК ОСНОВА ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b> 1. Класичні методи управління якістю. 2. Нові методи управління якістю. 3. Основні положення концепції TQM.	2

	<p>4.Поняття «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички) та їх роль в забезпеченні якісного обслуговування.</p> <p>5. Основні відмінності «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички).</p> <p>6.Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії гостинності, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування.</p>	
3.	<p><b>ТЕМА 3. МОДЕЛІ СПРИЙНЯТТЯ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ СПОЖИВАЧІВ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ І ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b></p> <p>1. Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів».</p> <p>2. Модель сприйняття споживачами якості послуги.</p> <p>3. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств індустрії гостинності.</p> <p>4. Індексний метод визначення задоволеності споживачів.</p> <p>5. Національні індекси задоволеності споживачів.</p> <p>6. Системний підхід до управління якістю готельно-ресторанних послуг.</p> <p>7. Основні елементи системи управління якістю.</p> <p>8. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості.</p>	2
4.	<b>МОДУЛЬНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №1</b>	2
5.	<p><b>ТЕМА 4. МІЖНАРОДНА СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ ПРОДУКЦІЇ, ПОСЛУГ, СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b></p> <p>1. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000.</p> <p>2. Коротка характеристика, склад, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.</p> <p>3. Вибір та застосування стандартів ISO 9000 на підприємствах індустрії гостинності.</p> <p>4. Стандарти ISO серії 14000. Системи екологічного менеджменту.</p> <p>5. Сертифікація туристичних послуг та послуг готельно-ресторанного господарства.</p> <p>6. Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості.</p> <p>7. Міжнародне визнання сертифікатів.</p> <p>8. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.</p>	2
6.	<p><b>ТЕМА 5. СТВОРЕННЯ СУЯ ТА УПРАВЛІННЯ ВИТРАТАМИ НА ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b></p> <p>1. Шляхи створення систем управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства.</p> <p>2. Розробка документації системи управління якістю.</p> <p>3. Впровадження систем якості і забезпечення їх працездатності на підприємствах готельно-ресторанного господарства.</p> <p>4. Створення і впровадження інших систем менеджменту.</p>	2

	<p>5. Інтегровані системи менеджменту.</p> <p>6. Поняття та класифікація витрат, пов'язаних із забезпеченням та покращенням якості готельно-ресторанних послуг.</p> <p>7. Процес формування витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності.</p> <p>8. Організація аналітичної роботи щодо витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності.</p> <p>9. Оцінювання витрат у системі управління якістю на підприємствах індустрії гостинності.</p>	
7.	<p><b>ТЕМА 6. ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ</b></p> <p>1. Сутність ефективності управління якістю готельно-ресторанних послуг.</p> <p>2. Показники та методи оцінювання рівня якості готельно-ресторанних послуг.</p> <p>3. Оцінювання економічної ефективності управління якістю готельно-ресторанних послуг.</p>	1
13.	<b>МОДУЛЬНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №2</b>	1
	<b>Разом</b>	<b>14</b>

**Практичне заняття № 1**  
**ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ**  
**ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА**  
**ЕВОЛЮЦІЯ ПІДХОДІВ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ**  
**План заняття (2 год.)**

1. Актуалізація проблеми якості для організацій індустрії гостинності.
2. Еволюція підходів до змісту поняття «якість».
3. Чинники впливу на якість туристичних та готельно-ресторанних послуг.
4. Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід.
5. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту.
6. Принципи управління якістю послуг.

**Питання для обговорення:**

1. Що необхідно для забезпечення якості продукції та послуг, надаваних готельно-ресторанними підприємствами?
2. Які основні завдання підприємств готельно ресторанної індустрії в сфері поліпшення якості послуг і використання системного підходу до управління якістю?
3. Що є директивними настановами для створення технологій у сфері управління якістю?
4. Визначте, які специфічні особливості суттєво позначаються на створенні якісної готельно-ресторанної послуги?
5. Визначте основні умови якісного сервісу для підприємств готельно-ресторанного сектору?
6. Наведіть еволюцію підходів до визначення поняття «якість»?
7. Наведіть п'ять основних підходів до визначення поняття «якість», які виокремив професор Гарвадського університету Девід Гарвін у своїй праці «Управління якістю: стратегічна та конкурентна перевага»?
8. Визначте основні ендогенні (внутрішні) чинники, які здійснюють вплив на якість продукції та послуг підприємств готельно-ресторанної індустрії?



9. Визначте основні екзогенні (зовнішні) чинники, які здійснюють вплив на якість продукції та послуг підприємств готельно-ресторанної індустрії?
10. Яким роком датується поява перших принципів системи управління якістю? Охарактеризуйте цей період?
11. Яким роком датується поява статистичних методів контролю якості? Охарактеризуйте цей період?
12. Визначте основні відмінні ознаки, які характерні для японського підходу до управління якістю?
13. Назвіть перших вчених, які звернули увагу на організаційні питання управління якістю?
14. В чому полягає сутність системи QHSE (Quality – якість, Health – здоров'я, Safety – безпека, Environment – навколишнє середовище)?
15. Які етапи можна виокремити у розвитку системи управління якістю?
16. Що є теоретичною основою загального менеджменту та менеджменту якості?
17. Визначте основні етапи в розвитку загального менеджменту та менеджменту якості?
18. Наведіть основні принципи управління якістю?

### **Тестові завдання:**

- 1. Кому належить вислів: «якість – властивість, яка реально задовільняє споживачів»?**
  - А) Каору Ісікава;
  - Б) Едвард Демінг;
  - В) Арманд Фейгенбаум;
  - Г) Філіп Кросбі.
- 2. Хто визначив п'ять основних підходів до визначення поняття «якість» у своїй праці «Управління якістю: стратегічна та конкурентна перевага»:**
  - А) Едвард Демінг;
  - Б) Арманд Фейгенбаум;
  - В) Філіп Кросбі;
  - Г) Девід Гарвін.
- 3. До основних ендогенних факторів, що впливають на якість продукції та послуг відносять:**
  - А) політичні, соціальні, правові, організаційні;
  - Б) екологічні, правові, економічні, культурні;
  - В) технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні, інформаційні;
  - Г) демографічні, культурні, правові, політичні.
- 4. Директивними настановами для створення технологій у сфері управління якістю є:**
  - А) міжнародні стандарти ISO серії 9000
  - Б) міжнародні стандарти ISO серії 14000
  - В) міжнародні стандарти ISO серії 19000
  - Г) ISO серії 22000
- 5. Проблеми, які суттєво позначаються на створенні якісних послуг підприємств готельно-ресторанної індустрії:**
  - А) дискретність (перервність) виробництва послуг підприємств готельно-ресторанної індустрії;
  - Б) можливість повторного виробництва послуг на однаково високому рівні.
  - В) невідчутність споживаного продукту чи послуги;
  - Г) довгий термін окупності інвестицій.

**6. Поява перших принципів системи управління якістю датується:**

- А) 1905 роком;
- Б) 1872 роком;
- В) 1669 роком;
- Г) 1907 роком.

**7. Хто з вчених першими звернули увагу на організаційні питання управління якістю?**

- А) А.Фейгенбаум;
- Б) Е. Демінг та Дж. Джуран;
- В) Ф. У. Тейлор;
- Г) Е. Демінг та В. Шухарт.

**8. Відповідно до ISO серії 9000 системи менеджменту якості будуються на основі:**

- А) 8 базових принципів;
- Б) 7 базових принципів;
- В) 12 базових принципів;
- Г) 4 базових принципів.

**9. Які стандарти не входять до системи QHSE:**

- А) ISO 9001:2008;
- Б) ISO 14001:2004;
- В) OHSAS 18001:2007;
- Г) BS 5750.

**10. У розвитку системи управління якістю можна виокремити:**

- А) 6 послідовних етапів;
- Б) 9 послідовних етапів;
- В) 7 послідовних етапів;
- Г) вірної відповіді немає.

**Форми контролю знань** – фронтальне опитування лекційної теми та обговорення виконаних завдань.

**Обладнання заняття, ТЗН, наочні засоби тощо:** мультимедіа, рекомендована література.

### **Практичне заняття № 2**

## **МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ. SOFT SKILLS І HARD SKILLS ЯК ОСНОВА ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА План заняття (2 год.)**

1. Класичні методи управління якістю.
2. Нові методи управління якістю.
3. Основні положення концепції TQM.
4. Поняття «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички) та їх роль в забезпеченні якісного обслуговування.
5. Основні відмінності «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички).
6. Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії гостинності, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування.

### Питання для обговорення:

1. Назвіть основоположників концепцій керування якістю, які посприяли переходу до епохи комплексного управління якістю (TQM)?
2. Діяльність якого фахівця в сфері якості мала значний вплив на відродження післявоєнної Японії і США в 80\_х роках ХХ сторіччя?
3. Визначте 14 принципів доктора В.Е. Демінга?
4. Що є головним у філософії Г.Тагуті?
5. Які методи управління якістю можна віднести до класичних?
6. Які методи управління якістю можна віднести до нових?
7. Що є спільне та відмінне у нових і класичних методах управління якістю?
8. Визначте мету, завдання та основні цілі концепції TQM (комплексного управління якістю)?
9. Наведіть відмінності основних принципів традиційної системи управління і системи TQM?
10. Охарактеризуйте основні стратегії концепції TQM (комплексного управління якістю)?
11. Яке походження термінів «soft skills» і «hard skills»?
12. В чому полягає сутність поняття «soft skills»?
13. В чому полягає сутність поняття «hard skills»?
14. Яка роль особистісних навичок «soft skills» в забезпеченні ефективної діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства?
15. Що являє собою емоційний інтелект та емоційна компетентність, та яким чином вони можуть впливати на ефективність діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства?
16. В чому полягають основні відмінності «soft skills» і «hard skills»?
17. Які саме навички відносять до «soft skills»?
18. Визначте основні «soft skills», наявність яких є необхідною для фахівців готельно-ресторанної індустрії?

### Тестові завдання:

#### 1. До нових методів управління якістю не відносять:

- А) реінжиніринг бізнес-процесів;
- Б) бенчмаркінг;
- В) метод «точно в строк» («Just-in-Time»);
- Г) методи Г.Тагуті.

#### 2. Життєвий цикл продукції (послуги) у відповідності зі стандартами ISO серії 9000 позначається як:

- А) «трикутник якості»;
- Б) «квадрат якості»;
- В) «петля якості»;
- Г) даний цикл неможливо зобразити схематично.

#### 3. Концепція постійного покращення Кайзен (KAIZEN):

- А) покращення якості, орієнтоване на здійснення постійних невеликих кроків по підвищенню якості, які впроваджуються кожним працівником компанії;
- Б) комплекс підходів до управління якістю спрямованих на реалізацію ідеї підвищення якості при плануванні продукції з урахуванням варіацій і невизначеності;
- В) орієнтована на довгострокові результати за рахунок зосередженості на стратегічних рішеннях;
- Г) всі відповіді вірні

#### 4. До класичних методів управління якістю відносять:

- А) реінжиніринг бізнес-процесів;
- Б) бенчмаркінг;
- В) метод «точно в строк» («Just-in-Time»);
- Г) методи Г. Тагуті.

**5. Розробником концепції постійного покращення якості є:**

- А) Дж. Джуран;
- Б) А. Фейгенбаум;
- В) Ф. Кросбі;
- Г) Д. Гарвін.

**6. Інститут Макса Планка в Мюнхені виокремлює:**

- А) 4 групи «soft skills»
- Б) 7 груп «soft skills»
- В) 2 групи «soft skills»
- Г) 5 груп «soft skills»

**7. Networking skills (навички нетворкінгу) – це:**

- А) уміння ефективно слухати та задавати запитання клієнту;
- Б) уміння виконувати одразу декілька завдань;
- В) уміння демонструвати толерантність попри власні культурні норми та релігійну приналежність;
- Г) уміння швидко переходити від одного завдання до іншого.

**8. До «soft skills» (особистісні навички) не відносять:**

- А) ораторські та комунікативні здібності;
- Б) створення презентацій;
- В) високий рівень самоорганізації;
- Г) уміння використовувати комп'ютерні програми.

**9. Емоційний інтелект відносять до наступної групи «soft skills» (особистісних навичок):**

- А) особиста ефективність;
- Б) комунікативні навички;
- В) управлінські навички;
- Г) стратегічні навички.

**10. Вузькоспеціалізовані професійні навички – це:**

- А) «soft skills»
- Б) «hard skills»
- В) особистісні навички;
- Г) немає правильної відповіді.

**Форми контролю знань** – фронтальне опитування лекційної теми та обговорення виконаних завдань.

**Обладнання заняття, ТЗН, наочні засоби тощо:** мультимедіа, рекомендована література.

**Практичне заняття № 3**  
**МОДЕЛІ СПРИЙНЯТТЯ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ**  
**СПОЖИВАЧІВ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ І ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ**  
**ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. СИСТЕМА**  
**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ПОКРАЩЕННЯ**  
**ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО**  
**ГОСПОДАРСТВА**  
**План заняття (2 год.)**

1. Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів».
2. Модель сприйняття споживачами якості послуги.
3. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств індустрії гостинності.
4. Індексний метод визначення задоволеності споживачів.
5. Національні індекси задоволеності споживачів.
6. Системний підхід до управління якістю готельно-ресторанних послуг.
7. Основні елементи системи управління якістю.
8. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості.

**Питання для обговорення:**

1. Визначте поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів»?
2. Які розрізняють моделі сприйняття якості послуг та обслуговування споживачами?
3. Охарактеризуйте сутність базової, необхідної та бажаної якості?
4. Наведіть основні причини складності оцінювання якості обслуговування?
5. Які методи оцінювання якості обслуговування використовують аналітики підприємств готельно-ресторанного господарства? Дайте їх характеристику?
6. В чому полягає сутність індексного методу визначення задоволеності споживачів?
7. В чому полягає сутність національних індексів задоволеності споживачів?
8. В чому полягає сутність системного підходу до вирішення питань якості послуг сучасного підприємства готельно-ресторанного бізнесу?
9. Що необхідно враховувати при впровадженні системи управління якістю та її сертифікації на вітчизняних підприємствах індустрії гостинності?
10. Назвіть основні елементи системи управління якістю?
11. Що повинна передбачати програма проведення перевірки якості на підприємствах індустрії гостинності?
12. В чому полягає сутність процесного підходу до управління якістю, та які його основні особливості?
13. Визначте основні недоліки функціонального підходу до управління якістю на вітчизняних підприємствах індустрії гостинності?
14. Визначте основні позитивні аспекти процесного підходу до управління якістю на вітчизняних підприємствах індустрії гостинності?

**Тестові завдання:**

**1. Що таке «якість обслуговування»?**

- А) сукупність умов, які забезпечують замовнику при отриманні послуги максимальні зручності при мінімальних витратах часу;
- Б) максимальна кількість наданих послуг за найкоротший термін;
- В) обслуговування згідно міжнародних стандартів;
- Г) відповідність обслуговування внутрішнім стандартам підприємства.

**2. Сукупність технічних і функціональних характеристик послуги, які показують наскільки послуга відповідає тому, що було заплановано виробником послуги –це:**

- А) базова якість;
- Б) необхідна якість;
- В) бажана якість;
- Г) функціональна якість.

**3. Бажана якість – це:**

- А) сукупність тих властивостей послуги, наявність яких споживач вважає обов'язковими, само собою зрозумілими;
- Б) якість, яка представляє для споживача несподівані цінності пропонованої йому послуги, про наявність яких він міг тільки мріяти, не припускаючи можливості їх реалізації;
- В) сукупність технічних і функціональних характеристик послуги;
- Г) якість культури, яка формується поведінкою і позицією співробітників по відношенню до гостей.

**4. Під індексом задоволеності споживачів розуміють:**

- А) систему моделювання, вимірювання, оцінки та аналізу взаємодії між споживчими вподобаннями, сприйнятою якістю та споживчою поведінкою з одного боку та результативності компанії з іншого;
- Б) міру збігу характеристик (властивостей) товару, що суб'єктивно сприймаються клієнтом, з очікуваннями, пов'язаними з цим товаром;
- В) сукупність ознак, які забезпечують відповідність продукту вимогам споживачів;
- Г) сукупність технічних і функціональних характеристик послуги, які показують наскільки послуга відповідає тому, що було заплановано виробником послуги.

**5. Класифікація всіх характеристик будь-якого сервісу (послуги) за однією з 5 категорій (приваблива (А – attractive); обов'язкова (М – mustbe); лінійна (О – one-dimensional); байдужа (І – indifferent); зворотна (R – reversal)) застосовується при використанні:**

- А) методу Кано;
- Б) методу SERVQUAL;
- В) методу Дельфі;
- Г) методу «критичних випадків».

**6. Система управління якістю – це:**

- А) сукупність технічних, технологічних і управлінських заходів в усіх сферах діяльності, від маркетингових досліджень (попереднього визначення вимог і потреб споживачів) до кінцевого їх задоволення, за участю всіх членів колективу, при раціональному використанні засобів та предметів праці з метою отримання максимального прибутку та задоволення потреб споживачів;
- Б) комплекс підходів до управління якістю спрямованих на реалізацію ідеї підвищення якості при плануванні продукції з урахуванням варіацій і невизначеності;
- В) сукупність технічних і функціональних характеристик якості послуги, які показують наскільки якість послуги відповідає тому, що було заплановано виробником.
- Г) це штучний елемент пристосування виробництва до умов зовнішнього та внутрішнього середовища функціонування.

**7. Систематичне визначення процесів та їх взаємодії в організації, а також управління ними називають:**

- А) процесним підходом до управління якістю;
- Б) функціонально-орієнтованим підходом до управління якістю;
- В) системним підходом до управління якістю;
- Г) комплексним підходом до управління якістю.

**8. Документально оформлені вимоги ринку (або конкретних замовників чи споживачів), функції системи, її організаційна структура, документація, методи, правила та технологія виконання функцій, ресурси, зокрема фінансові, інформаційна система – це:**

- А) елементи системи якості;
- Б) властивості системи якості;
- В) характеристики системи якості;
- Г) критерії системи якості.

**9. Який підхід покладений в основу побудови системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9000?**

- А) процесний;
- Б) ситуаційний;
- В) системний;
- Г) системний.

**10. У програмах якості не зазначають:**

- А) завдання у сфері якості (наприклад, характеристика чи технічні дані, ритмічність, ефективність);
- Б) конкретний розподіл обов'язків, повноважень, відповідальності та ресурсів на різних етапах роботи над проектом;
- В) поетапне розбиття процесів відповідно до прийнятих в організації методів праці
- Г) кадрову політику та склад персоналу.

**Форми контролю знань** – фронтальне опитування лекційної теми та обговорення виконаних завдань.

**Обладнання заняття, ТЗН, наочні засоби тощо:** мультимедіа, рекомендована література.

**Практичне заняття № 4**  
**МІЖНАРОДНА СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ ПРОДУКЦІЇ,**  
**ПОСЛУГ, СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**  
**ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**  
**План заняття (2 год.)**

1. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000.
2. Коротка характеристика, склад, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.
3. Вибір та застосування стандартів ISO 9000 на підприємствах індустрії гостинності.
4. Стандарти ISO серії 14000. Системи екологічного менеджменту.
5. Сертифікація туристичних послуг та послуг готельно-ресторанного господарства.
6. Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості.
7. Міжнародне визнання сертифікатів.
8. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.

**Питання для обговорення:**

1. Коли була створена була створена неурядова Міжнародна організація по стандартизації?
2. Коли була розроблена перша версія стандартів ISO 9000 (Quality management systems – Системи менеджменту якості) по системах якості організацій?
3. Скільки країн входять до складу ISO на сьогоднішній день?
4. Коли міжнародні стандарти ISO серії 9000 визнали в Україні?

5. Які стандарти включені до міжнародних стандартів ISO серії 9000? Дайте їх характеристику?
6. Скільки разів та коли відбувався перегляд міжнародних стандартів ISO серії 9000?
7. Що стало фундаментом для розробки міжнародних стандартів туристичних послуг?
8. В чому полягає сутність стандартів ISO серії 14000. Дайте їх характеристику?
9. Якою метою є здійснення сертифікації товарів, робіт, послуг в індустрії гостинності?
10. Якою є сертифікація товарів, робіт, послуг в індустрії гостинності в Україні?
11. Визначте основні передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості підприємств індустрії гостинності?
12. Наведіть порядок проведення сертифікації? Визначте його основні етапи?
13. Визначте основні позитивні сторони сертифікації на відповідність стандартам ISO 9000?
14. Які основні конкурентні переваги надає сертифікація систем менеджменту якості підприємствам готельно-ресторанного господарства?
15. Назвіть основні причини, що стримують поширення загальноновизнаних в усьому світі сертифікатів на відповідність стандарту ISO 9001 в Україні?

### Тестові завдання:

#### 1. Що є об'єктами стандартизації міжнародних стандартів ISO серії 9000?

- А) продукція;
- Б) продукція, послуги, елементи систем якості;
- В) методи контролю показників якості;
- Г) елементи систем якості, критерії вибору елементів систем якості, моделі систем забезпечення якості, способи перевірок діючих систем якості та інше.

#### 2. У якому році була заснована перша версія стандартів ISO 9000?

- А) 1987 році;
- Б) 1988 році;
- В) 1905 році;
- Г) 1947 році.

#### 3. Скільки разів перевидавались стандарти ISO 9000?

- А) 4 рази;
- Б) 6 разів;
- В) 3 рази;
- Г) правильної відповіді немає.

#### 4. Стандарти ISO серії 14000 – це стандарти:

- А) систем екологічного менеджменту;
- Б) систем менеджменту якості;
- В) систем менеджменту охорони праці;
- Г) правильної відповіді немає.

#### 5. Найбільш повним стандартом, що містить максимальну кількість елементів є:

- А) ISO 9001:1994;
- Б) ISO 9001:2000;
- В) ISO 9001:2015;
- Г) ISO 9001:2008.

#### 6. Відповідно до правил Міжнародної організації по стандартизації (ISO), всі міжнародні стандарти повинні переглядатися:

- А) кожні 5 років;
- Б) кожний рік;
- В) кожні 3 роки;
- Г) правильної відповіді немає.



### 7. Сертифікація – це:

- А) дії третьої сторони, які доводять, що належним чином ідентифікована продукція, процес або послуга відповідають конкретному стандарту або іншому нормативному документу.
- Б) гарантія певного рівня якості товарів, робіт, послуг;

В)  
)

До складу системи управління якістю підприємства охорони навколишнього середовища, можливість зробити його природоохоронну діяльність системною і ефективною;

### 8. Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері готельно-ресторанної індустрії здійснюється з метою:

- А) запобігання реалізації товарів, робіт, послуг, небезпечних для життя, здоров'я людей, майна і довкілля;
- Б) сприяння споживачам у свідомому виборі товарів, робіт, послуг;
- В) забезпечення дотримання обов'язкових норм, правил, вимог щодо охорони навколишнього природного середовища, використання природних ресурсів та забезпечення екологічної безпеки;
- Г) всі відповіді вірні.

### 9. Сертифікація продукції, послуг, систем управління якістю підприємств готельно-ресторанного господарства в Україні є:

- А) добровільною;
- Б) обов'язковою та добровільною;
- В) обов'язковою;
- Г) не регламентується.

### 10. Скільки етапів включає порядок проведення сертифікації?

- А) 7 етапів;
- Б) 9 етапів;
- В) 4 етапи;
- Г) правильної відповіді немає.

**Форми контролю знань** – фронтальне опитування лекційної теми та обговорення виконаних завдань.

**Обладнання заняття, ТЗН, наочні засоби тощо:** мультимедіа, рекомендована література.

## Практичне заняття № 5

### СТВОРЕННЯ СУЯ ТА УПРАВЛІННЯ ВИТРАТАМИ НА ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА План заняття (2 год.)

1. Шляхи створення систем управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
2. Розробка документації системи управління якістю.
3. Впровадження систем якості і забезпечення їх працездатності на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
4. Створення і впровадження інших систем менеджменту.
5. Інтегровані системи менеджменту.
6. Поняття та класифікація витрат, пов'язаних із забезпеченням та покращенням якості готельно-ресторанних послуг.
7. Процес формування витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності.

8. Організація аналітичної роботи щодо витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності.
9. Оцінювання витрат у системі управління якістю на підприємствах індустрії гостинності.

### **Питання для обговорення:**

1. Назвіть основні шляхи створення систем менеджменту якості на підприємствах індустрії гостинності?
2. Наведіть послідовність, в якій доцільно створювати систему управління якістю на підприємствах індустрії гостинності?
3. Охарактеризуйте правила успішної роботи по розробці і впровадженню систем менеджменту якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства?
4. Визначте основні підходи до документування систем менеджменту якості на підприємствах індустрії гостинності?
5. Що включають в себе типові Рекомендації з якості?
6. Що необхідно здійснювати для підтвердження працездатності впровадженої системи управління якістю?
7. Наведіть порядок розробки системи керування навколишнім середовищем, що відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 14001?
8. За участі яких міжнародних стандартів можуть створюватись інтегровані системи менеджменту?
9. Визначте основні підходи науковців до визначення поняття «витрати, пов'язані з якістю продукції та послуг»?
10. Наведіть перелік витрат, пов'язаних із забезпеченням і покращенням якості продукції та послуг, який може бути застосований на підприємствах готельно-ресторанного господарства?
11. Яку класифікацію витрат на якість наводить Дж. Харрінгтон?
12. Дайте характеристику процесу формування витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності?
13. З якою метою здійснюється аналіз витрат у системі управління якістю продукції та послуг на підприємствах індустрії гостинності?
14. Назвіть основні етапи аналітичної роботи щодо витрат на якість на підприємствах готельно-ресторанної індустрії?
15. Визначте основні напрями оцінювання витрат у системі управління якістю продукції на підприємствах індустрії гостинності?

### **Тестові завдання:**

**1. Створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві може здійснюватися двома шляхами:**

- А) доопрацювання існуючої на підприємстві системи якості та створенням нової СМЯ;
- Б) реорганізацією виробничого процесу та створенням нової СМЯ;
- В) доопрацювання існуючої на підприємстві системи якості та оновленням персоналу;
- Г) вірної відповіді немає.

**2. Система менеджменту якості відповідно до ISO 9001 охоплює:**

- А) тільки стадії проектування продукції та підготовки виробництва;
- Б) тільки контроль якості продукції;
- В) тільки стадії виробництва та експлуатації продукції;
- Г) всі стадії життєвого циклу продукції.

**3. Підхід до документування систем менеджменту якості (СМЯ) може бути:**

- А) процесний та адитивний;
- Б) процедурний та компетентний;

- В) процесний та системний;
- Г) адитивний і модель одночасного інтегрування.

**4. Які існують підходи при створенні інтегрованих систем менеджменту?**

- А) процесний та адитивний;
- Б) процедурний та компетентний;
- В) процесний та системний;
- Г) адитивний і модель одночасного інтегрування.

**5. Інтегрована система менеджменту (ІСМ) – це:**

- А) визначення загальної структури системи якості та виконання функції постійного довідкового матеріалу при впровадженні та організації функціонування цієї системи;
- Б) інформація про систему якості підприємства, ролі та відповідальності персоналу в галузі забезпечення якості;
- В) система, побудована на основі відповідності вимогам двох або більше міжнародних стандартів на системи менеджменту;
- Г) вірної відповіді немає.

**6. Витрати, пов'язані з якістю продукції та послуг – це:**

- А) специфічний сегмент загальних витрат виробництва, функцією яких є забезпечення високої якості продукції чи послуги з метою підвищення її конкурентоздатності;
- Б) це витрати на якість процесів, що створюють продукцію чи послуги;
- В) це вартісний вираз використаних в процесі господарської діяльності організації ресурсів з метою досягнення сукупності властивостей продукції та послуги, що характеризують її відповідність стандартам, умовам договорів і запитам споживачів;
- Г) всі відповіді вірні.

**7. Джеймс Харрінгтон поділяє витрати, пов'язані з якістю продукції та послуг на:**

- А) витрати відповідності та витрати невідповідності;
- Б) превентивні витрати, витрати на контроль, втрати від внутрішнього браку та втрати від зовнішнього браку;
- В) прямі витрати внаслідок низької якості та непрямі витрати внаслідок низької якості;
- Г) втрати внаслідок незадоволеності споживачів та превентивні витрати.

**8. В британському стандарті якості BS 6143 «Guide to the Economics of Quality» частина 1 наведена наступна класифікація витрат на якість:**

- А) витрати відповідності та витрати невідповідності;
- Б) превентивні витрати, витрати на контроль, втрати від внутрішнього браку та втрати від зовнішнього браку;
- В) прямі витрати внаслідок низької якості та непрямі витрати внаслідок низької якості;
- Г) втрати внаслідок незадоволеності споживачів та превентивні витрати.

**9. За класифікацією А.Фейгенбаума, витрати, пов'язані із забезпеченням та покращенням якості продукції та послуг можна розділити на:**

- А) 3 групи;
- Б) 7 груп;
- В) 10 груп;
- Г) 4 групи.

**10. До витрат, пов'язаних із забезпеченням та покращенням якості туристичних послуг не відносять:**

- А) превентивні витрати;

- Б) витрати на контроль;
- В) продуктивні та непродуктивні витрати;
- Г) втрати, пов'язані із внутрішніми та зовнішніми помилками.

**Форми контролю знань** – фронтальне опитування лекційної теми та обговорення виконаних завдань.

**Обладнання заняття, ТЗН, наочні засоби тощо:** мультимедіа, рекомендована література.

**Практичне заняття № 6**  
**ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ**  
**МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ**  
**План заняття (1 год.)**

1. Сутність ефективності управління якістю готельно-ресторанних послуг.
2. Показники та методи оцінювання рівня якості готельно-ресторанних послуг.
3. Оцінювання економічної ефективності управління якістю готельно-ресторанних послуг.

**Питання для обговорення:**

1. Визначте основні критерії ефективності управління якістю послуг на підприємствах готельно-ресторанної індустрії?
2. Назвіть три основні складові загального ефекту управління якістю готельно-ресторанних послуг?
3. Дайте характеристику схеми процесу оцінки ефективності системи управління якістю послуг підприємств індустрії гостинності?
4. Наведіть класифікацію показників оцінювання рівня якості послуг?
5. Які методи вимірювання якості використовують на підприємствах готельно-ресторанної індустрії?
6. Що необхідно реалізувати для визначення оптимальних значень показників якості?
7. Які методи оцінювання рівня якості продукції та послуг використовують на підприємствах готельно-ресторанної індустрії?
8. Дайте характеристику способів оцінювання ефективності системи якості в сфері гостинності?

**Тестові завдання:**

**1. Основними критеріями ефективності управління якістю послуг на підприємствах готельно-ресторанної індустрії є:**

- А) визначення показників оцінки ефективності витрат на надання готельно-ресторанних послуг;
- Б) здійснення кількісної оцінки ефективності шляхом визначення, розрахунку та фіксації оптимального рівня витрат готельно-ресторанного підприємства на якість;
- В) визначення ймовірності виконання управлінських операцій за певних умов діяльності та заданого критерію якості, згідно з яким функціонування системи визначається кращим з можливих;
- Г) всі відповіді вірні.

**2. Створюється шляхом підвищення рівня безпеки послуг та процесів, які здійснюються в сфері готельно-ресторанної індустрії та виявляється у зростанні престижу країни як туристичного регіону:**

- А) соціальний ефект;
- Б) економічний ефект;
- В) технічний ефект;

Г) правильної відповіді немає.

**3. Схема процесу оцінки ефективності системи управління якістю готельно-ресторанних послуг включає:**

- А) аналіз витрат, прибутку та ризиків;
- Б) оцінку і класифікацію витрат на якість;
- В) вибір оптимальних рішень в сфері якості;
- Г) всі відповіді вірні.

**4. Визначається співвідношенням фактично визначеного показника якості до базового показника:**

- А) відносний показник;
- Б) базовий показник;
- В) одиничний показник;
- Г) правильної відповіді немає.

**5. Диференційний метод оцінки рівня якості передбачає:**

- А) порівняння одиничних показників продукції з відповідними показниками виробів-еталонів або базовими показниками стандартів (технічних умов);
- Б) визначення узагальненого показника якості оцінюваної продукції або послуги;
- В) співвідношення інтегральних показників рівня якості продукції та послуг, що оцінюється, та базового зразка;
- Г) спільне застосування одиничних та комплексних показників.

**Форми контролю знань** – фронтальне опитування лекційної теми та обговорення виконаних завдань.

**Обладнання заняття, ТЗН, наочні засоби тощо:** мультимедіа, рекомендована література.

#### **6.4. Самостійна робота**

**Самостійна робота студента (СРС)** – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються студентом самостійно під методичним керівництвом викладача.

**Мета СРС** – засвоєння в повному обсязі навчальної програми та формування у студентів загальних і професійних компетентностей, які відіграють суттєву роль у становленні майбутнього фахівця вищого рівня кваліфікації.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів денної форми навчання, визначається навчальним планом і становить 50 % (60 годин) від загального обсягу навчального часу на вивчення дисципліни (120 годин). У ході самостійної роботи студент має перетворитися на активного учасника навчального процесу, навчитися свідомо ставитися до оволодіння теоретичними і практичними знаннями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі, нести індивідуальну відповідальність за якість власної професійної підготовки. СРС включає: опрацювання лекційного матеріалу; опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, основних термінів і понять за темами навчальної дисципліни; підготовку до практичних, семінарських занять; підготовку до виступу на семінарських заняттях; поглиблене опрацювання окремих лекційних тем або питань; виконання індивідуальних завдань (вирішення розрахункових індивідуальних та комплексних завдань) за вивченою темою; пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою дисципліни; аналітичний розгляд наукової публікації; контрольну перевірку студентами особистих знань за запитаннями для самодіагностики; підготовку до контрольних робіт та інших форм поточного контролю; підготовку до модульного контролю; систематизацію вивченого матеріалу з метою підготовки до контрольних робіт.

Необхідним елементом успішного засвоєння матеріалу навчальної дисципліни є самостійна робота студентів з вітчизняною та закордонною спеціальною економічною літературою, нормативними актами з питань державного регулювання економіки, статистичними матеріалами. Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам для засвоєння теоретичних знань з навчальної дисципліни, наведені в табл. 6.2.

Таблиця 6.2.

**Завдання для самостійної роботи студентів та форми її контролю**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I</b> <b>ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ</b>			
1	Тема 1. Теоретичні основи управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства	5	8
2	Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю продукції та послуг	5	8
3	Тема 3. Методологічні основи управління якістю продукції та послуг	5	8
4	Тема 4. Soft Skills і Hard Skills як основа ефективного управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства	5	8
5	Тема 5. Моделі сприйняття та методи оцінювання задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств готельно-ресторанного господарства	5	8
6	Тема 6. Система управління якістю як інструмент забезпечення та покращення якості продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства	5	8
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II</b> <b>СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b>			
7	Тема 7. Міжнародна стандартизація систем управління якістю	5	8
8	Тема 8. Сертифікація продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства та систем управління якістю	5	8
9	Тема 9. Створення системи управління якістю послуг на підприємстві готельно-ресторанного господарства	5	8
10	Тема 10. Управління витратами на якість продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства	5	9
11	Тема 11. Оцінка результативності та ефективності систем менеджменту якості	5	10
12	<b>Разом</b>	<b>55</b>	<b>91</b>

## **7. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ЩО ВІНОСИТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»**

1. Актуалізація проблеми якості для організацій індустрії гостинності.
2. Еволюція підходів до змісту поняття «якість».
3. Чинники впливу на якість готельно-ресторанних послуг.
4. Етапи розвитку управління якістю: вітчизняний та закордонний досвід.
5. Еволюція менеджменту якості та загального менеджменту.
6. Принципи управління якістю послуг.
7. Класичні методи управління якістю.
8. Нові методи управління якістю.
9. Основні положення концепції TQM.
10. Поняття «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички) та їх роль в забезпеченні якісного обслуговування.
11. Основні відмінності «soft skills» (м'які навички) і «hard skills» (важкі або професійні навички).
12. Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії гостинності, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування.
13. Поняття «якість послуг», «якість обслуговування» та «задоволеність споживачів».
14. Модель сприйняття споживачами якості послуги.
15. Методи оцінки задоволеності споживачів якістю послуг і якістю обслуговування підприємств індустрії гостинності.
16. Індексний метод визначення задоволеності споживачів.
17. Національні індекси задоволеності споживачів.
18. Системний підхід до управління якістю готельно-ресторанних послуг.
19. Основні елементи системи управління якістю.
20. Сутність процесного підходу до управління якістю і його особливості.
21. Історія становлення міжнародних стандартів серії ISO 9000.
22. Коротка характеристика, склад, призначення та структура сімейства стандартів ISO 9000.
23. Вибір та застосування стандартів ISO 9000 на підприємствах індустрії гостинності.
24. Стандарти ISO серії 14000. Системи екологічного менеджменту.
25. Сертифікація туристичних послуг та послуг готельно-ресторанного господарства.
26. Передумови та умови сертифікації систем менеджменту якості.
27. Міжнародне визнання сертифікатів.
28. Стандартизація і сертифікація систем якості в Україні.
29. Шляхи створення систем управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
30. Розробка документації системи управління якістю.
31. Впровадження систем якості і забезпечення їх працездатності на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
32. Створення і впровадження інших систем менеджменту.
33. Інтегровані системи менеджменту.
34. Поняття та класифікація витрат, пов'язаних із забезпеченням та покращенням якості готельно-ресторанних послуг.
35. Процес формування витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності.
36. Організація аналітичної роботи щодо витрат у системі управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності.
37. Оцінювання витрат у системі управління якістю на підприємствах індустрії гостинності.

38. Сутність ефективності управління якістю готельно-ресторанних послуг.
39. Показники та методи оцінювання рівня якості готельно-ресторанних послуг.
40. Оцінювання економічної ефективності управління якістю готельно-ресторанних послуг.

## **8. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА**

**Технічні засоби** – персональні комп'ютери, мультимедійний проектор.

## **9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

### **Основна література**

1. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с.
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с.
4. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. ВИМОГИ. – Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 22с.
5. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 31. – с. 145.
6. Про підтвердження відповідності: Закон України // Відом. Верховної Ради України. – 2001 - № 32. – с. 169.
7. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.
8. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студен-тов высш. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2010.
9. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С. М. Безродна– Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174с.
10. Всеобщее управление качеством: учебник / под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия, 2001.
11. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
12. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.
13. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 639 с.
14. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг. М.: Советский спорт, 2008.
15. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб. /О.І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
16. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І.Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.
17. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3 –тє вид., випр. і доп. – К. : т-во «Знання», КОО – 2007. – 471 с.



## Додаткова література

1. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 28 с.
2. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення: чин. від 04.01.1997 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 34 с.
3. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять: чин. від 01.07.2001 р. – К.: Держстандарт України, 2001. – 26 с.
4. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
6. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. – К.: Держспоживстандарт України, 2006.
7. Бурчакова М.А., Мизинцева М.Ф. Управление качеством: учеб. пособие / М.А. Бурчакова, М.Ф. Мизинцева – М.: Изд-во Российского университета дружбы народов, 2004. – 200 с.
8. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии: учебник / С. Джордж. – М.: Виктория плюс, 2002. – 256 с.
9. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. – Київ, 2009. - № 1. – с. 51-54.
10. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний – К.: ЦНЛ, 2005. – 339 с.
11. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебник для вузов / Под ред. С.Д.Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2004. – 334 с.
12. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава – М.: Экономика, 1988. – 216 с.
13. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск: Новое издание, 2000. – 216 с.
14. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основы стандартизации, метрологии, управления качеством: навч. посібник / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко – К.: КНТЕУ, 2001. – 446 с.
15. Койфман Ю.И. Принципы, методы та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації: посібник / Ю.И. Койфман. – Л. – К., 1995. – 349 с.
16. Кокарев В.И. Основы стандартизации / В.И. Кокарев. – М.: Изд-во стандартов, 1998.
17. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю.Б. Иванов, А.Н. Тищенко, Н.А. Дробитько, О.С. Абрамова. – Х.: ХНЭУ, 2004. – 255 с.
18. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ. под ред. Р. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 787 с.
19. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии: учеб. для вузов / Г.Д. Крылова. – М.: Аудит; ЮНИТИ, 1998. – 479 с.
20. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М.: Изд-во стандартов, 1992 – 140 с.
21. Круглов М.И. Комплексная система управления качеством продукции: общие принципы разработки и внедрения / М.И. Круглов. – М.: Машиностроение, 1977. – 65с.
22. Ланциські Є., Мрук Х., Янушек Х., Личак Я. Основы комплексного управління якістю (TQM) / Є. Ланциські, Х. Мрук, Х. Янушек, Я. Личак, за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. – К.: КНТЕУ, 2006. – 288 с.
23. Лapidус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лapidус; Гос. ун-т управления. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2000. – 432 с.

24. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И.М. Лифиц. – М.: Юрайт-М, 2001. – 224 с.
25. Ловачева Г.Н. Стандартизация и контроль качества продукции / Г.Н. Ловачева – М.: Экономика, 1990.
26. Мазаракі А.А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація): навч. посіб / за ред.. А.А. Мазаракі. - Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. - 280 с.
27. Мазаракі А.А. та ін. Менеджмент: теорія і практика: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба, А.В. Семенчик. – К.: Атака, 2007. – 584 с.
28. Майдебура Е. В. Маркетинг послуг / Е. В. Майдебура. – Київ: ВІРА-Р, 2001.
29. Медведев А.М. Международная стандартизация и сертификация продукции / А.М. Медведев, А. Ф. Ряполов. – М.: Изд-во стандартов, 1989.
30. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості: довідник / [Ю.І. Койфман та ін.]. – Л. – К.: Вид. ТК, 1993.
31. Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой: учебник. М.: Финансы и статистика, 2000.
32. Никифоров А.Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А.Д. Никифоров. – М.: Высшая шк., 2002.
33. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики: учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. – М.: Дело и сервис, 2002.
34. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебник / под ред. А.Л. Лесника, А.В. Чернышева. М.: Издательский дом «АЛЬПИНА», 2001.
35. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: Для самостійного вивчення: навч. посібник (для студентів вищих навчальних закладів) / Г.В. Осовська, О.А. Косовський. – Київ: Кондор, 2009. – 376 с.
36. Ползунов Н.Н., Краев В.Н. Исследование систем управления: учебное пособие для вузов. М.: Академический Проект; Трикта, 2006.
37. Ребрин Ю.И. Управление качеством : учебное пособие / Ю.И. Ребрин. – М : Издательство ТРТУ, 2004.
38. Решетняк Е.И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е.И. Решетняк. – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.
39. Руководство по применению стандарта ISO 9001-2000 в сфере услуг: Пер. с англ. А.Л. Раскина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. – 120 с.
40. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. – Т.3. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. – К.: Основа, 1999. – 480 с.
41. Сертификация потребительских товаров. Зарубежный опыт. – М.: Изд-во стандартов, 1994.
42. Скібіцька Л.І. Менеджмент: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / Л.І. Скібіцька, О.М. Скібіцький. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 415 с.
43. Скрипко Л.Е. Методология оценивания затрат на качество / Л.Е. Скрипко // Методы менеджмента качества. – 2001. – №1. – С. 3-5.
44. Спицнадель В.Н. Система качества: разработка, внедрение, сертификация: учеб пособие / В.Н. Спицнадель. – СПб.: Бизнес-пресса, 2000.
45. Стандартизація и конкурентоспособность промышленной продукции. Зарубежный опыт. – М.: Изд-во стандартов, 1991.
46. Сучасні концепції менеджменту: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / за ред. Л.І. Федулової / Л.І. Федулова, Н.І. Гавловська, О.В. Декалюк, С.В. Ковальчук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 553 с.
47. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: учеб. пособие / В.Н. Фомин. – М.: Ось-89, 2005. – 384 с.
48. Хакан Мюрбі. Міжнародні стандарти ISO на підтримку сталого розвитку // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2009. – №3. – С. 4-5.

49. Харламова Т.Н. Управление затратами на качество продукции: отечественный и зарубежный опыт: монография / Харламова Т.Н., Герасимов Б.И., Злобина Н.В.; под науч. ред. д-ра экон.наук, проф. Б.И. Герасимова. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006. – 108 с.
50. Хил Найджел. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ISO-9000 / Найджел Хил. – М.: Технология, 2004. – 192 с.
51. Шанк Дж. К. Стратегическое управление затратами. Новые методы увеличения конкурентоспособности: [пер. с англ.] / Дж. К. Шанк, В. Говиндараджан. – СПб.: ЗАО «Бизнес Микро», 1999. – 288с.
52. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции: учеб. для вузов / В.А. Швандар, В.П. Панов; под ред. В.А. Швандара. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 487 с.
53. Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія / Л.Г. Шамаєва – Х.: ХНЕУ, 2009. – 240 с.
54. Шоттмиллер Дж. Затраты на качество стимулируют процессы непрерывного совершенствования / Дж. Шоттмиллер // Методы менеджмента качества. – 2003. – №2. – С. 4-9.
55. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К. Янгмен // Управление качеством. – 2010. - № 6. – с. 22-25.
56. Акао Y. History of quality function deployment in Japan / Y. Akae // The Best on Quality: Targets, Improvement, Systems. – № 3 – Muchen: C.Hanser, 1990. – P.183-196.
57. Henryk fF. Handszuh. Symposium on Tourism Servis / fF. Henruk. - Geneva, 2001.
58. International Organization for Standartization. Exclusive: «The world needs standards», says Fiat-Chrysler CEO as ISO focuses on auto industry [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1512>
59. Ishikawa K. What is Total Quality Control? The Japanese Way / K. Ishikawa // Englewood Cliffs. – NJ: Prentice-Hall Inc., 1985. – P.44-45.
60. ISO 9004 «Quality management and quality system elements – Guidelines», 1987. – 6 p.
61. ISO Survey 2011 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>
62. James R. Evans. The management and control of quality / Evans James R., Lindsay William M. – 5th ed. – South-Western, a division of Tomson Learning, 2002. – p. 838.
63. Johnson R.S. TQM: quality training practices / R.S. Johnson. – 1993. – 265 p.
64. Juran Joseph M. Quality Control Handbook, Third Edition / J.M. Juran – New York: McGraw-Hill. – 1979.
65. Porter L.J. Quality costing for total quality management / L.J. Porter, P. Rayner // International Journal of Production Economics. – 1992. – № 27 – P. 69-81.
66. Quotes about quality [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://quotationsbook.com/quotes/tag/quality/>
67. Schneiderman Arthur M. Optimum Quality Costs and Zero Defects: Are They Contradictory Concepts? / A.M. Schneiderman // Quality Progress. – November 1986. – №11. – P.28-31.
68. The ISO Survey of Management System Standard Certifications – 2011 // ISO Central Secretariat, 2012. – 11 p.
69. Total Quality Management by Joel E. Ross [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://totalqualitymanagement.wordpress.com/2009/08/27/definition-of-quality/>
70. Wafi Adel. QHSE Integrated Management System and ISO 9001, 14001 and 18001 certificates / A. Wafi // HSE EOG Newspaper. – January 2010. – № 1. – P. 22.

## НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ

УДК 640.412/.43-021.4-047.64(072)

**M54**

Методичні рекомендації з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 Сфера обслуговування зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа / Укладач: В.В. Левкулич – Ужгород, - ДВНЗ УжНУ. – 2021, - 37 с.

*Відповідальний за випуск:*

к.е.н., проф., зав. кафедри обліку і аудиту  
ДВНЗ "Ужгородський національний університет"

**Й.Я. Даньків**

*Технічна редакція та комп'ютерна верстка:*

к.е.н., доцент кафедри обліку і аудиту  
ДВНЗ "Ужгородський національний університет"

**В.В. Левкулич**

Видано коштом укладача

Підписано до друку 03.03.2021. Формат 60x84/16.  
Гарнітура Times New Roman. Ум. друк. арк. 1.4  
Наклад 50 прим. Віддруковано на різнографі.

---

Видавництво УжНУ «Говерла»

88000, м. Ужгород, вул. Капітульна, 18.

Свідоцтво про внесення до державного реєстру видавців  
виготівників, і розповсюджувачів видавничої продукції

Серія 3т №32 від 31 травня 2006 року